

REFERATARK

HVIDOVRE KOMMUNE

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltning
Ældre- og Handicapafdelingen

Sagsbehandler:
Betina Engelhardt Rasmussen

28.04.2011/btk

Vedrørende: Referat af møde i Hvidovre Handicapråd

Dato: 13.4.2011

Sted: Ny Kaffestue

Deltagere: Torben Olesen (DH), Knud Søndergaard (DH), Kim Jørgensen (DH), Helle Mathiasen (DH), Helle Kilde (DH), Niels Jensen-Storch (DH), Connie Albrechtsen (DH), Kenneth F. Christensen (KB), Mini Glud (KB), Ivan Foghtmann (KB), Anne Moebius (FV), Connie K. Nielsen (FV), Juri Christensen (FV), Betina Engelhardt Rasmussen (FV)

Afbud fra: Nina Thøgersen(KB) og Mogens Leo Hansen(KB)

Kopi til: Handicaprådets medlemmer og mødedeltagere

Næste møde: 8.6.2011 kl. 19.00

1.0. Godkendelse af dagsorden

Dagsorden godkendt.

2.0. Meddelelser

Torben Olesen:

- Den nationale konference for handicapråd plejer at ligge i maj. Det har ikke været muligt at finde information om konferencen. Mange videncentre på handicapområdet er fusioneret, så vi er ikke klar over hvem der viderefører opgaven efter det centrale handicapråd, og hvorvidt der stadig skal afholdes en årlig national konference.
- Der er planlagt møde med Teknisk Forvaltning 1.6.2011 omkring tilgængelighed. På mødet deltager blandt andet Finn Gerdes og Anders Thanning. Hvis medlemmer af Handicaprådet har input til punkter bedes I sende dem til Torben Olesen eller Connie K. Nielsen.
- Knud Søndergaard ønskes tillykke med de 75 år.

3.0. Bemærkninger til referatet fra sidste møde den 17. november 2010

Ingen bemærkninger.

4.0. Kommunikationslinjer mellem kommunen og borgere

Juri Christensen: Digitalisering er på dagsordenen, også i kommunerne. Nu skal det give en effekt, da kommunerne fratrækkes penge fra Finansmini-

steriet ud fra antagelse om at digitaliseringen vil give nogle effektiviseringsgevinster og frigøre ressourcer. Sidste år godkendte Kommunalbestyrelsen Hvidovre Kommunes Digitaliseringsstrategi. I juni 2011 forelægges kanalstrategien til beslutning i KB.

Udgangspunkt for strategien

Mange kommuner arbejder med kanalstrategi, der omfatter kommunikationskanaler mellem kommune og borger og mellem kommune og virksomheder. De forskellige kanaler er for eksempel telefonhenvendelse, mailhenvendelse, personlig fremmøde og selvbetjening via digitale systemer. Der er fokus på kontaktformerne og ikke på serviceniveauet på de enkelte ydelser, det vil sige, hvordan ønsker vi at kommunikationen mellem borger/virksomhed og kommunen skal foregå. Udgangspunktet i strategien er, at det skal være lettere og billigere, både for kommunen og for borgeren. Samtidig er der også et ønske om ikke at have alle kanaler åbne på samme tid, på samme ydelse. Omvendt nytter det ikke at stille løsninger til rådighed, hvis de ikke er brugervenlige.

Ifølge Erhvervs - og Selskabsstyrelsen er virksomhederne for 98 % vedkommende klar til at overgår til digital kommunikation med borgerne i 2012.

Håndteringsomkostninger på forskellige henvendelsesformer

Kommunernes Landsforening har lavet modeller for hvad henvendelser fra borger til kommunen koster. Håndteringsomkostningerne er følgende:

- mail/skriftlig henvendelse koster 120 kr. pr. henvendelse
- Fremmøde koster 100 kr.
- Telefonhenvendelse koster 50 kr.
- Selvbetjening koster 5 kr.

Det vil sige at håndteringsomkostningerne på at modtage et brev er 24 gange dyrere frem for en selvbetjeningsmodtagelse.

Det er ikke altid ønskeligt/muligt at få digital henvendelse. Vi sigter dog på, hvor det giver mening, at flytte kontakten over til digital betjening. Vores opskrivningssystem på dagsinstitutionsområdet er et vellykket digitalt selvbetjeningssystem, som alle parter er rigtig glade for. Her kan borgeren selv opskrive sig, og følge sin plads på ventelisten.

I aftalen mellem Regeringen og Kommunernes Landsforening skal al skriftlig kommunikation mellem kommunen og virksomheder være digital ved udgangen af 2012, og al skriftlig kommunikation til og fra borgerne skal foregå digitalt ved udgangen af 2014. Samlet set har Kommunernes Landsforening sat et mål for kommunerne om, at af samtlige mulige henvendelseskanaler så skal 50 % foregå digitalt senest ved udgangen af 2015.

Strategiens vision og holdninger

1. Alle borgere skal kunne komme i kontakt med kommunen og få god service
2. Servicen stilles til rådighed ude hos borgeren, når borgeren har tid (Den digitale service)

3. Hovedparten af kommunens borgere er kompetente til medbetjening eller selvbetjening (underbygges af tal fra telestyrelsen).

4. Det er acceptabelt, at reducere den fysiske åbningstid /tlf. tid hvis der kan findes bedre digitale løsninger.

Kanalstrategien skal bidrage til at sikre det økonomiske råderum, så ressourcerne kan flyttes til varme hænder.

Direktionen peger på at der skal satses på 3 strenge samtidig

- Kompetenceniveauet skal løftes hos medarbejdere og borgere, så der er tryghed ved IT-løsninger
- Vi skal have rigtig gode og attraktive IT-løsninger, for dem der vil og kan.
- Hvordan kan vi afstemme kontakten / skære i åbningstider hensigtsmæssigt?

De 3 strenge skal selvfølgelig være balanceret.

Den videre proces er, at direktionen får forelagt et udkast sidst i maj, og herefter forelægges det for Kommunalbestyrelsen sidst i juni måned. Inden da skal Handicaprådets input indarbejdes, ligesom Ældrerådet også har afgivet synspunkter på et dialogmøde.

Spørgsmål og input fra Handicaprådet

Connie Albrechtsen: I 2014 skal alt være digitalt. Hvad med de borgere der ikke har pc'er? Man kan vel ikke tvinge dem?

Juri Christensen: Kommunernes Landsforening forhandler den økonomiske aftale. På dagsordenen i forhandlingerne er, at der er nogle områder der skal være tvangsdigitale, det er ikke fastlagt hvilke endnu.

Anne Moebius: Vi har også drøftet det meget i forhold til, at pensionsområdet overgår til ATP ved udgangen af 2012. Vi har drøftet den kommende kommunikationsform. ATP vil gerne have fuld elektronisk kommunikation, vi overvejer derfor at have en borger pc til rådighed og tilbyde hjælp med at lære at bruge en pc. Vi er i en overgangsperiode hvor der vil være nogle der skal understøttes, og det vil vi forsøge at gøre indenfor de rammer vi har.

Helle Kilde: Computeren er det bedste kompenserende hjælpemiddel. Det kræver en intuitiv brugerflade. Pc'en er kommet for at blive, og jeg er personligt en af dem, der bruger den rigtig meget. Jeg ser gode muligheder i denne udvikling, såfremt det er nogle brugervenlige og intuitive systemer, der stilles til rådighed.

Juri Christensen: På mødet med Ældrerådet blev ideen med ældreråds-medlemmer som testpersoner drøftet. Er Handicaprådets medlemmer interesseret i at fungere som testpersoner, også i forhold til den kommende nye hjemmeside? Den nye hjemmeside kommer i 2011-2012.

Helle Kilde: Det er jo meget forskellige målgrupper vi repræsenterer. Det er grupper med forskellige behov. Jeg melder mig gerne som testperson, og tror også min datter ville være interesseret.

Kim Jørgensen: Det er helt fint med de digitale systemer. Jeg er mere betænkelig i forhold til den gruppe, der ikke mestrer den digitale verden. Der bør være nogen, der samler op på dem der ikke selv kan. Husk også på de ordblinde.

Juri Christensen: Jeg er enig i, at vi skal være opmærksomme på dette.

Helle Mathiasen: Nu nævner i Ældrerådet og deres målgruppe. Men det er ikke altid et aldersspørgsmål, det er ikke kun ældre der kan have IT-angst. Hvis man ikke i sit arbejdsliv har brugt pc'er, går man måske ikke lige i gang af sig selv med selvbetjening. For mange af disse grupper kan det være en stor barriere.

Juri Christensen: Nogle af de initiativer vi overvejer at tage i brug, er kurser for borgerne.

Niels Jensen-Storch: Høreforeningen i Hvidovre har 100 medlemmer, heraf har 25 pc, resten har ikke. Sommetider ringer de, og det kan også være svært at hjælpe via telefonen.

Juri Christensen: Det vil frigøre flere ressourcer, måske kan vi også overføre ressourcerne således, at der bliver bedre hjælp til de IT-utrygge. Det er vigtigt, at vi satser på alle 3 strenge.

Helle Kilde: Jeg har kendskab til et IT projekt hvor man har uddannet hjemsløse til at kunne mestre IT og selvbetjeningssystemer. Erfaringerne viser, at de hjemsløse fik øget IT kompetencer og et øget selvværd, fordi de nu kunne mestre de digitale systemer. Undervisning eller kurser er en rigtig god ide. En udfordring i det digitale er, når man skal gøre noget for folk med psykosociale problemer. Der er allerede problemer her i forhold til Nem ID kontra fuldmagter og værge rettigheder. Det er en udfordring i forhold til digital selvbetjening.

Juri Christensen: Ja, det er et problem som der er stor fokus på. Vi har set virksomheder arbejde med at finde løsninger på fuldmagter.

Knud Søndergaard: Det er vigtigt at lære at bruge en pc, og det er rigtig vigtigt med gode brugervejledninger. Jeg kommer også i en pensionistklub. I dag er der kun 5 % der ikke har pc, tidligere var det 30 %.- Derudover har de alle en mobiltelefon, og den kan alle bruge i dag.

Anne Moebius: Det er vigtigt at huske på den etiske dimension. Fordi man er udviklingshæmmede skal man ikke umyndiggøres. Hvordan fastholdes det etiske aspekt hvis man har IT-angst, i forhold til fuldmagtsproblematikken? Vi tror på at borger pc'er med medarbejderhjælp kan være en løsning, fordi medarbejdere er mere uvildige.

Torben Olesen: Det er tankevækkende med de etiske perspektiver, der er en udfordring at løse. Jeg melder mig også gerne som testperson på de forskellige løsninger og på hjemmesiden. Jeg er i øvrigt meget enig med Helle Kildes betragtning om at IT værktøjer er ideelle hjælpemidler, hvis de er intuitive og brugervenlige.

I forhold til hjemmesider kan jeg oplyse, at under 10 % af landets kommuner er tilgængelige i forhold til synshandicappede. To ting skal være i orden, så er man godt på vej. Den første er, at man skal kunne betjene hjemmesiden uden en mus, altså kun med tastatur. Den anden er, at hjemmesiden skal have en klar og overskuelig struktur.

Bibliotekskurser en god ide, fordi bibliotekerne har længere åbningstid end rådhuset.

Connie Albrechtsen: Jeg melder mig også gerne som testperson. Jeg har det personligt omvendt i forhold til brug af mus. Jeg foretrækker, at man kan bruge musen til alle funktioner.

Kenneth F. Christensen: Jeg vil godt tilslutte mig til at vores hjemmeside skal have en bedre struktur og overskuelighed. Det er godt, at der nu er vedtaget en kanalstrategi. Det er også vigtigt, at vi har fokus på 'læs op' funktionen.

I forhold til fuldmagtsproblematikken skal lovgivningen ændres. Som det er i dag skal man mere eller mindre umyndiggøres, eller der skal være meget specifikke fuldmagter. Det er en interessant og meget vigtig problemstilling.

Juri Christensen: En anden tendens, der kommer til at have vigtig rolle er, at folk i stigende grad er på nettet via mobilen, i højere grad end fra pc'en. Jeg ved ikke om det også gælder jeres målgrupper.

Ivan Fogtmann: Angående den digitale fremtid har vi i 10-15 år talt om hvem der kan. Vi er nu i en overgangsperiode. Selvfølgelig skal de der har behovet hjælpes igennem. Det vil billiggøre, at vi digitaliserer, og frigøre flere ressourcer, ressourcer der kan bruges på handicappede og ældre. Vi sparer et sted og rykker ressourcerne til et andet sted.

Torben Olesen: Jeg er enig i at 'Læs op' funktionen er vigtig. Der er bare det problem på området pt., at der findes to systemer. Det ene hedder Jaws og læser PDF filer men ikke Word filer. Det andet hedder Zoom-Text og læser Word-filer men ikke PDF filer. Det var lige kort om nogle af de teknologiske udfordringer. Tak til Juri for et tankevækkende oplæg, vi glæder os til at følge udviklingen, og til at bidrage som testpersoner.

5.0. Handicaprådets beretning 2010

Niels Jensen-Storch: Jeg vil gerne rose beretningen. Den giver mig mening i forhold til min plads her i Handicaprådet.

Helle Kilde: Jeg har også læst den med stor glæde og interesse. Jeg har også lagt mærke til, at vi afgiver rigtig mange høringssvar, listen er lang. Jeg glæder mig til det fornemmeste mål i den, nemlig at medvirke til at Hvidovre får en handicappolitik.

Niels Jensen-Storch: Jeg tilslutter mig, at en handicappolitik er vigtig, og en dertilhørende handlingsplan, men endnu vigtigere er det, at der også følger penge med.

Udkast til Handicaprådets beretning for 2010 godkendt med mindre justeringer.

Torben Olesen: I og med handicappolitikken ikke har set dagens lys endnu, er det svært med en handlingsplan. Hvis vi kan få en handicappolitik på banen i år, er det nok ikke realistisk, at vi får midler til 2012. Men så kan vi jo indarbejde det i forhold til budget 2013. Men hvordan er status på sagen om handicappolitikken. Fagudvalgene har givet en tilbagemelding til Centralforvaltningen, og hvad er næste skridt?

Anne Moebius: Status er, at Økonomiudvalget netop har behandlet sagen og indstiller til kommunalbestyrelsen, at Hvidovre Kommune skal have en handicappolitik. I sagen fremgår det, at der skal være et oplæg klar til oktober, og at der derfor skal nedsættes en projektgruppe.

Kenneth F. Christensen: I forhold til fagudvalgenes tilbagemeldinger til Centralforvaltningen om handicappolitik, har det fremgået af Hvidovre Avis, at arbejdsmarkedsområdet ikke har indsendt et bidrag. Det vil jeg gerne lige forklare med, at der fra december og frem til nu har været et pres på området i forhold til den nye refusionslov om tabte refusioner og aktiveringsprojekter. Samtidig er der kommet en ny organisationsstruktur. Jeg forventer, at der kommer et bidrag på i forbindelse med junimødet.

Helle Kilde: Det er da en ganske glædelig nyhed i disse tider, hvor overskrifter kommer frem, der har minus positiv fokus på handicapområdet. Tænker man rigtig fra starten af, er det ikke dyrere at tænke handicaptaktisk, det er muligvis besparende i sidste ende at få det rette fokus fra start.

6.0. Handicappolitik

Behandlet under punkt 5.

7.0. Festival og Messe for Frivillige

Betina Engelhardt Rasmussen: I forbindelse med det Europæiske Frivillighedsår 2011 afholdes der en række forskellige markeringer landet over, markeringer der hædrer og sætter fokus på det frivillige arbejde.

I Hvidovre udføres der også rigtig meget frivilligt arbejde, både indenfor det kulturelle, det fritidsmæssige, idrætsmæssige og sociale område. Derfor er en række råd og forvaltningsmedarbejdere gået sammen i arbejdsgrupper for at skabe to markeringer af frivillighedsåret i Hvidovre. Markeringer skal sætte fokus på den brede vifte af frivillige arbejde og anerkende de frivilliges indsats.

Frivillighedsfestival 19. juni 2011

Der afholdes en Frivillighedsfestival søndag d. 19. juni kl. 10-15 foran Rådhuset og Medborgersalen. Frivillighedsfestivalen sætter fokus på unges frivillige arbejde. Der afholdes samtidig Vestegns cykeldag, og de to arrangementer integreres idet start og slutsted i cykelløbet bliver ved frivillighedsfestivalen. Der er allerede tilsagn fra en række foreninger, både lokale, men også landsdækkende, eksempelvis Ungdommens Røde Kors. Arrangementet afsluttes med et stort BMX- cykelshow foran rådhuset og alle er velkomne til at kigge forbi på dagen.

Frivillighedsmesse 29. oktober 2011.

Der afholdes en stor Frivillighedsmesse 29. oktober i Avedøre Idrætscen-ter. Rammerne for festivalen er de tidligere rammer for Kultur og fritidsmes-sen. Alle foreninger opfordres til at tilmelde sig, der er fokus på frivilligt ar-bejde bredt, og messen giver foreningerne en rigtig god mulighed for at profilere sig og vise resten af Hvidovre deres aktiviteter. Foreninger kan på den måde også rekruttere nye medlemmer. Ved sidste kultur og fritidsmes-se var der ca. 1500 besøgende, så der bliver god mulighed for profilering. Hver forening tilbydes en gratis standplads. Der lejes professionelle stan-deskærme og der bliver en stor scene med forskellig underholdning. Der-udover bliver der lavet et debattelt, og her vil der være debat om frivilligt ar-bejde. Der er indgået aftale med Lars Lundgaard fra Lundgaard konsulenterne, og det påtænkes, at han skal lave et oplæg om projekter med frivilli-ge i offentlige institutioner. Det skal så debatteres med et panel af lokale frivillige repræsentanter og spørgsmål fra tilskuerne. Vi har pt. 40 forenin-ger og råd tilmeldt, spørgsmålet er om Handicaprådet også ønsker at del-tage med en stand? Der er tilmeldingsfrist d. 28.4, da vi skal have overblik over antal stande og booke underholdning inden sommeren.

Kenneth F. Christensen: Jeg syntes, det er oplagt at Handicaprådet viser flaget på messen. Vi kunne jo overveje, at lave nogle aktiviteter hvor de be-søgende får mulighed for at prøve at være handicappede for en dag. Vi har talt om det tidligere, eksempelvis en forhindringsbane man skal komme igennem med kørestol.

Helle Kilde: Ja, man kunne også have oplæsning af Kirkegaard midt på messen.

Helle Mathiasen: På arken er lige nu udstillet en lang tunnel hvor man har svært ved at orientere sig, grundet lys og tåge.

Torben Olesen: Jeg syntes også det er en god ide, at vi viser flaget. Jeg er dog desværre ikke selv hjemme på dagen, men lad os tilmelde os, og så må vi se hvem i rådet, der kan hjælpe med planlægning og være ved stan-den på dagen

Handicaprådet tilmelder sig Frivillighedsmessen.

8.0. Spørgsmål

Hvilke nye overvejelser har Hvidovre Kommune gjort i relation til at hjemta-ge opgaver, der på nuværende tidspunkt varetages af andre kommuner samt, om Hvidovre Kommune forventer at måtte afvikle tilbud, som andre kommuner ikke mere ønsker at gøre brug af?

I den forbindelse tænkes der især på de meget specialiserede opgaver for handicappede. Baggrunden er de udmeldinger, der fremkom i slutningen af marts 2011 i forbindelse med KL's årsmøde i Ålborg.

Anne Moebius: Der er ikke truffet nogen konkrete beslutninger. Vi sidder pt. og arbejder med budget 2012. Jeg vil ikke afvise, at der kan komme forslag fra forvaltningerne, men der er ikke truffet nogen politiske beslutninger.

Knud Søndergaard: Punktet er kommet på grundet den offentlige debat om området. Et KB-medlem har i Hvidovre Avis påpeget, at det kan være dyre-

re at hjemtage på sigt. Derfor ville vi gerne have en orientering om status lige nu.

Anne Moebius: Der er ingen konkrete beslutninger på området. Når vi overvejer hjemtagning, skal det også være rentabelt. Det er det generelt ikke i de små målgrupper, hvor det er specialiserede viden der anvendes. Et område der trækker mange udgifter er transportområdet. Et andet område der kigges på er bo-tilbudsområdet. Nogle har måske mindre behov end det der følger med det pakketilbud hvor de bor i dag.

Knud Søndergaard: Det er meget dyrt med transporten, hvad gjorde man i amternes tid?

Connie Albrechtsen: Jeg håber da også at man spørger ind til kørselsbehov inden man ændrer tilbud, måske vil nogle klare transporten selv.

Kenneth F. Christensen: Efter reformen er der sket følgende: Som udgangspunkt, når vi bruger 3 kr. på området, så har vi fået 1 kr. med i overflytningen af opgaver. Hvor resten af pengene er forsvundet hen, er der ingen der ved. Kommunerne er ikke kompenseret med den fulde udgift. Derfor bliver vi nød til at kigge på prioriteringer, om man vil det ene eller andet. Min egen personlige holdning er, at det måske ikke altid er børnene selv der finder ændringer værst, nogle gange er det måske mere forældrene. Jeg er klar over, at der er forskellige behov hos forskellige grupper, og det skal vi selvfølgelig tilgodese, ud fra de rammer vi har.

Anne Moebius: Kommunen bestemmer heller ikke altid selv kørselstilbudet. Ofte er det en del af en pakkeløsning hos det tilbud eller den skole der er visiteret til.

9.0. Emner til kommende møder

- Handicappolitik
- FN's handicapkonvention
- FN's internationale handicapdag 3. december

10.0. Næste møde

Onsdag den 8. juni 2011 kl. 19.00.

11.0. Eventuelt

Ingen bemærkninger

Mødet sluttede 21.30